centrum
veilig
wonen

BUSINESSPLAN 2015 CENTRUM VEILIG WONEN

1. Inleiding

In dit businessplan worden de taken genoemd die Centrum Veilig Wonen in 2015 wil vervullen. Centrum Veilig Wonen is opgericht om bewoners te compenseren voor schade die zij leiden door aardbevingen ten gevolge van de gaswinning in Groningen en om de veiligheid in het gebied te vergroten door het versterken van huizen en gebouwen. Centrum Veilig Wonen draagt bij aan de leefbaarheid van de provincie Groningen door het verduurzamen – dus waardevoller maken – van woningen. Bij de uitvoering van haar taken wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van lokale kennis, expertise en arbeid, waarmee Centrum Veilig Wonen een belangrijke bijdrage levert aan de economische en sociale structuur van haar werkgebied. Centrum Veilig Wonen is een zelfstandige organisatie met de NAM als opdrachtgever en die ook rapporteert aan het door de minister van Economische Zaken ingestelde toezichtsorgaan.

Resumerend: de drie kerntaken van Centrum Veilig Wonen zijn:

- Afwikkeling schade, veroorzaakt door aardbevingen als gevolg van gaswinning;
- Veiliger maken en bouwkundig versterken van woningen en gebouwen;
- Verduurzamen

2. Bewoners staan centraal

Bij alles wat CVW doet staan de bewoners centraal. Daaronder verstaan we eigenaren, huurders, ondernemers, werknemers en andere gebruikers en bewoners van de huizen en gebouwen. Dat is van groot belang. Aardbevingsschade kan het leven, het welzijn en de gezondheid van bewoners ernstig belasten. Bijvoorbeeld door gevoelens van onveiligheid en stress, doordat aanpassingen of herstelwerkzaamheden aan het pand de dagelijkse routine van het leven beïnvloeden of wellicht doordat het pand tijdelijk geheel of deels ontruimd moet worden. Dit nog afgezien van het mogelijk voorkomen van letsel ten gevolge van aardbevingen.

Bewonerscontactcentrum
Het is gemakkelijk om met Centrum Veilig Wonen in contact te komen. Alle gebruikelijke kanalen zoals telefoon, e-mail en sociale media zijn daarvoor te gebruiken en natuurlijk kan wie dat wil ook 'gewoon' langskomen in ons pand in Appingedam. Het hart van onze organisatie wordt gevormd door het bewonerscontactcentrum. Bij het aannemen van schades is er aandacht voor emoties en tonen de bewonerscontactmedewerkers begrip voor de ontstane situatie. Er wordt voor het gehele schadeafwikkelingsproces een vaste contactpersoon toegewezen, zodat de schademelder altijd met één vast aanspreekpunt te maken heeft. De openingstijden van het bewonerscontactcentrum zijn ruim en afgestemd op de behoefte van onze doelgroep: iedere dag (ook tijdens het weekend) is Centrum Veilig Wonen bereikbaar tussen 08.00 en 20.00 uur.

Daarnaast gaat CVW zelf ook actief op zoek naar contact met de bewoners van het werkgebied. Bijvoorbeeld door aanwezig te zijn op bijeenkomsten in de provincie, door mensen uit te nodigen met ons in gesprek te gaan over onze dienstverlening, maar ook door bijvoorbeeld digitale kanalen in te zetten om met bewoners en andere belanghebbenden dialoog te voeren.

Onze dienstverleningsprocessen zijn vormgegeven vanuit het uitgangspunt dat onze 'klanten' centraal staan. Daardoor zijn we in staat snel te reageren op vragen, zoveel mogelijk in één contact af te handelen en zoveel mogelijk moderne hulpmiddelen in te zetten die de impact van de afhandeling van een schade en het herstel ervan op het dagelijkse leven van een klant zo laag mogelijk houden.

Daarbij dragen we er zorg voor dat bij alles wat door of namens het CVW wordt gedaan zoveel mogelijk lokale mensen worden ingezet, die weten wat er speelt en 'de taal van het gebied en haar bewoners' spreken.

Bewonertevredenheidsonderzoek
Een bewonergerichte organisatie heeft haar focus op de prestatie die ze bij haar bewoners levert. Daarom zijn de belangrijkste prestatie-indicatoren waarop CVW stuurt die van bewonerstevredenheid. CVW streeft ernaar van haar 'klanten' ambassadeurs te maken en is dus constant op zoek naar mogelijkheden om de tevredenheid van haar doelgroep te vergroten en te consolideren. Om deze reden wordt er een bewonertevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

3. Schadeafhandeling

Bij de start – op 5 januari 2015 – hield Centrum Veilig Wonen rekening met gemiddeld 350 schademeldingen per week. De capaciteit is erop gericht om 600 schademeldingen per week te verwerken. Inmiddels kan worden gesteld dat – mede door de recente aardbevingen in Woudbloem, Wirdum en Appingedam – er gemiddeld 750 schademeldingen per week zijn verwerkt in de eerste twee maanden van 2015, tot een totaal van 6118 meldingen (stand op 3 maart 2015).

Nadat de schademelding is geregistreerd, wordt samen met de bewoner een afspraak ingepland voor een schade-expert. In de eerste twee maanden na de opening van Centrum Veilig Wonen werden gemiddeld 400 schade-expertises per week uitgevoerd. Dat aantal wordt fors opgeschroefd om geen grotere achterstanden op te lopen. Door uitbreiding van het aantal schade-experts, de weersomstandigheden (het is langer licht in de zomer, voor- en najaar) en door efficiencymaatregelen kunnen tenminste 700 schade-expertises per week worden uitgevoerd, indien nodig.

Nadat het schaderapport is opgeleverd kan de schademelder uit verschillende mogelijkheden kiezen voor schadeherstel, te weten: uitbetaling van het schadebedrag, zelf een aannemer

benaderen voor het herstel of via Centrum Veilig Wonen de geconstateerde schade laten herstellen. Indien voor de laatste mogelijkheid wordt gekozen, wordt een aannemer benaderd die voldoet aan de drie kwaliteitspijlers van de door Centrum Veilig Wonen in het leven geroepen Erkenningsregeling, te weten: Veiligheid, Kwaliteit en Communicatie en Gedrag. Er zijn ruim 800 Groningse bedrijven die zich inmiddels hebben aangemeld voor deze Erkenningsregeling. Daarmee maakt Centrum Veilig Wonen haar belofte om zoveel mogelijk Groningse bedrijven te betrekken bij het herstel van aardbevingsschade en bouwkundig versterken waar.

4. Bouwkundig Versterken

Centrum Veilig Wonen is bezig met het ontwikkelen van een programma dat gericht is op het bouwkundig versterken (en anderszins veiliger maken) van woningen en gebouwen in het aardbevingsgebied. Er ontbraken tot voor kort bouwkundige richtlijnen ten aanzien van het aardbevingsbestending maken van bestaande gebouwen. Aardbevingsbestendigheid is nog niet opgenomen in de huidige bouwregelgeving.

Naar aanleiding van de aardbevingen in Groningen is er een voorlopige richtlijn opgesteld. Het opstellen van een definitieve bouwnorm duurt lang, omdat er veel partijen bij betrokken zijn en de impact groot is, maar nu niets doen is geen optie. Om er voor te zorgen dat huizen en gebouwen versterkt zijn wordt gewerkt met een voorloper van de officiële bouwnorm: de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR) – nu uitgegeven voor commentaar - en het daarbij horende NPR Stuurgroep advies. Deze worden gebruikt als basis voor het veiliger maken en bouwkundig versterken van woningen en gebouwen in het gebied met de hoogste aardbevingsdreiging (rijtjeshuizen in Loppersum). De concept NPR en het NPR Stuurgroep advies tezamen vormen een richtlijn voor nieuwbouw, verbouw en bestaande bouw. Op basis hiervan bepalen constructeurs welke maatregelen noodzakelijk zijn.

In lijn met het NPR Stuurgroep advies richt onze aanpak voor 2015 zich vooral op drie aandachtsgebieden, te weten:

- Van binnen naar buiten: starten met bouwkundig versterken vanuit epicentrum Loppersum naar de verdere omgeving van het aardbevingsgebied;
- Aanpak van relatief kwetsbare huizen , zoals rijtjeshuizen;
- Vallende objecten risico’s aanpakken: het gaat dan om plekken met mogelijk vallende objecten (b.v. schoorstenen) waar relatief veel mensen langs- of samenkomen.

Inspecties

Om te bepalen wat nodig is om woningen en gebouwen veiliger te maken worden inspecties vanaf de straat uitgevoerd. In 2015 worden tenminste 11.000 van deze inspecties (Rapid Visual Screening, RVS) uitgevoerd. Als uit die inspecties blijkt dat er bij een eventuele nieuwe

beving veiligheidsrisico's zijn, worden aanvullende inspecties (Extended Visual Screenings, EVS) uitgevoerd om informatie te verzamelen. Op grond van deze informatie kunnen maatregelen worden voorgesteld om de woning of het gebouw veiliger te maken. Als tijdens een inspectie blijkt dat er een acuut veiligheidsrisico is, dan worden na overleg met de bewoner en de gemeente maatregelen getroffen. Voor sommige gebouwen, zoals scholen en gemeentehuizen, wordt altijd direct een EVS uitgevoerd. Zo kunnen veiligheidsrisico's worden opgespoord en weggenomen.

Waar worden die inspecties gedaan?
De inspecties zijn begonnen in het gebied met de hoogste aardbevingsdreiging. Vandaar uit werken we verder naar buiten, naar gebieden met een minder grote aardbevingsdreiging. De focus van de straatinspecties (RVS) is gericht op de gevolgen van bevingsschade: kans op omvallende schoorstenen, risico's op instortende muren etc.

In de gemeente Loppersum zijn alle 5400 woningen vanaf de straat inmiddels geïnspecteerd. De overige inspecties worden verspreid over het gebied, te beginnen bij stads- en dorpskernen en risicovolle omgevingen waar veel mensen samenkomen. Hier wordt voornamelijk gekeken naar gebouwen die een risico (kunnen) vormen voor de openbare veiligheid.

Aanpak
We hebben de afspraak gemaakt om in 2015 te komen tot bouwkundige versterking van 3000 woningen en andere panden. Een deel daarvan volgt direct uit de inspecties. Een ander deel is gericht op specifieke woningtypes met een hoger risicoprofiel:

Rijtjeswoningen:
Vanwege de gebouwkenmerken (grote ramen in de voor- en achtergevel) en de bouwwijze zijn dit kwetsbare type woningen indien zich aardbevingen voordoen. De versterkende maatregelen om de woningen veiliger te maken kunnen variëren van het verankeren van vloeren aan muren tot de aanpak van de fundering. Een groot deel van de rijtjeswoningen is corporatiebezit. Om deze reden is er een intensieve, vruchtbare samenwerking aangegaan met de woningcorporaties en de gemeenten in het aardbevingsgebied. Het resultaat is dat er op korte termijn een pilot start met bouwkundige versterking van 60 corporatiewoningen, verspreid over het bevingsgebied. Als deze pilot succesvol is kan in juli 2015 worden begonnen met een grootscheepse versterking van een groot aantal corporatie- en particuliere woningen.

Urgente acties die ontdekt worden tijdens straatinspecties (RVS):
Uit straatinspecties kunnen maatregelen volgen die bijdragen aan een verhoogde veiligheid. Er wordt gekeken naar gebouwelementen die een hoog risico kunnen vormen, zoals schoorstenen. Dit zijn de zogenaamde High Risk Building Elements (HRBE's).
Urgente acties die ontdekt worden tijdens aanvullende inspecties (EVS):

Er volgen ook uit de aanvullende inspecties maatregelen die bijdragen aan een verhoogde veiligheid van een woning of gebouw.

Veilig stellen, voortkomend uit schademeldingen:
Tijdens een inspectie na een schademelding kan er een veiligheidsrisico ontdekt worden. Ook kan er een bewoner zijn die zich niet veilig voelt en dit aan Centrum Veilig Wonen meldt. Ook dan wordt de woning geïnspecteerd op mogelijke veiligheidsrisico's. Deze risico's worden opgelost door het veilig stellen van de situatie.

Activiteit	Totaal
RVS	11.000
EVS	1910
Activiteit	**Totaal**
Maatregelen rijtjeshuizen	899
HRBE	840
Urgent Actions EVS	150
Oplossen veiligheidsissues voortkomend uit schademeldingen	800
Maatregelen huizen en scholen	242
Oplossen complexe gevallen	75
Totaal	**3.006**

5. Tot slot

Centrum Veilig Wonen brengt expertise, ervaring in en kennis op het gebied van veiligheid, schade-intake en afhandeling, bouwkunde en procesmanagement en –beheersing samen. Ook in samenwerking met kennisinstellingen als Hogescholen en de Rijksuniversiteit Groningen. Zo zal er in de provincie Groningen een open en toegankelijk kennis- en technologiecentrum ontstaan dat een centrale plaats wil innemen in Nederland op het gebied van aardbevingsbestendig bouwen en alle aspecten die daarmee samenhangen.

Dit allemaal met als hoofddoel: het optimaliseren van de drieslag schadeherstel, veiligstellen, bouwkundig versterken en verduurzaming, zodat de bewoners in het aardbevingsgebied weer kunnen wonen in een veilige omgeving.